



JPPI Vol 11 No 1 (2021) 21 - 40

Jurnal Penelitian Pos dan Informatika

32a/E/KPT/2017

e-ISSN 2476-9266

p-ISSN: 2088-9402



[Doi:10.17933/jppi.2021.110102](https://doi.org/10.17933/jppi.2021.110102)

Analisis Aspek Aspek Kepatuhan Penyelenggara Pos Di Indonesia

Analysis Of Compliance Aspects Of Post Providers

Agung Rahmat Dwiardi

Puslitbang SDPPPI, Badan litbang SDM kementerian Kominfo, Jakarta Pusat, 10110, Indonesia

agun015@kominfo.go.id

Naskah Masuk: 21 Desember 2020; Revisi : 21 November 2021 ; Diterima: 21 November 2021

Abstrak

Studi ini dilakukan untuk menemukannya aspek aspek kepatuhan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pos dalam menjalankan bisnisnya. Sejauh ini aspek –aspek kepatuhan penyelenggara pos dilihat berdasarkan pemenuhan penyampaian Laporan Penyelenggaraan Pos (LPP) kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Dirjen PPI) sebagaimana amanah yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kominfo No.7 Tahun 2018 . Namun pada dasarnya aspek aspek kepatuhan tersebut perlu diidentifikasi apa saja kewajiban atau komitmen yang harus dipenuhi penyelenggara pos. Penyusunan standar indeks kepatuhan penyelenggara pos dapat dilihat berdasarkan aturan/ regulasi yang menerangkan tentang kewajiban dan komitmen yang harus dipenuhi penyelenggara pos. Klasifikasi tentang kewajiban dan komitmennya dapat dibagi menjadi 3 dimensi : Asas Penyelenggaraan Pos (Kecepatan & Keamanan, Kerahasiaan, Perlindungan, Kemandirian, dan Kemitraan), Regulasi & Kebijakan (Perizinan Pos, Bea/Cukai/Pajak, Karantina, Perlindungan Konsumen) dan Standar Layanan Pos Komersial (Keamanan dan Kerahasiaan, Pengaduan, Saran dan Informasi, Sarana, Prasarana, dan/ Fasilitas, Ganti Rugi, Informasi Layanan). Secara umum indeks kepatuhan penyelenggara pos menunjukkan nilai cukup memenuhi kepatuhan dengan nilai 0,78. Berdasarkan dimensi kepatuhan yang membangunnya dimensi asas penyelenggaraan pos merupakan dimensi yang mendapat predikat telah memenuhi kepatuhan (zona hijau). Sementara itu dua dimensi lainnya yakni regulasi& kebijakan, dan Standar Layanan Pos Komersial mendapatkan predikat cukup memenuhi kepatuhan (zona kuning)

Kata kunci: kewajiban, komitmen,kepatuhan, penyelenggara

Abstract

This study was conducted to identify aspects of compliance that must be met by postal operators in running their business. So far, the compliance aspects of postal operators have been seen based on the fulfillment of the Post Implementation Report (LPP) submission to the Director General of Post and Information Technology (Dirjen PPI) as mandated in the Minister of Communication and Information Regulation No.7 of 2018. However, basically the compliance aspect needs to be identified what obligations or commitments must be fulfilled by the postal operator. Preparation of the postal operator compliance index standar can be seen based on the rules / regulations that explain the obligations and commitments that the postal operator must fulfill. The classification of obligations and commitments can be divided into 3 dimensions: Principles of Postal Administration (Speed & Security, Confidentiality, Protection, Independence, and Partnership), Regulations & Policies (Post Licensing, Customs / Excise / Taxes, Quarantine, Consumer Protection) and Service Standards Commercial Post (Security and Confidentiality, Complaints, Suggestions and Information, Facilities, Infrastructure, and / Facilities, Compensation, Service Information). In general, the postal operator compliance index shows a sufficient value to meet compliance with a value of 0.78. Based on the compliance dimension that builds it, the principle dimension of postal administration is a dimension that has met the predicate of compliance (green zone). Meanwhile, the other two dimensions, namely regulations & policies, and the Commercial Post Service Standards get the title of sufficient compliance (yellow zone).

Key Words : obligations, commitments, compliance, operators



PENDAHULUAN

Negara memiliki kewajiban menyelenggarakan komunikasi dan menyampaikan informasi di seluruh wilayah salah satunya melalui penyelenggaraan pos. Undang – Undang No.38 Tahun 2009 mengatur layanan Pos yang diselenggarakan diantaranya yaitu layanan komunikasi tertulis, dan atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistic, layanan transaksi keuangan , dan layanan keagenan pos. Badan usaha yang menyelenggarakan pos adalah badan usaha yang berbadan hukum Indonesia yang terdiri atas Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Swasta, dan Koperasi. Setiap penyelenggara wajib memiliki izin penyelenggaraan pos yang dikeluarkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika.

Penyelenggara pos yang telah mendapatkan izin penyelenggaraan pos wajib menyelenggarakan layanan pos sebagaimana izin layanan pos yang didapatkan. Berdasarkan data Direktorat Pos setidaknya terdapat 38 perusahaan penyelenggara pos yang dicabut izin penyelenggaraannya selama 2017. Pada tahun 2018 terdapat 26 perusahaan yang dicabut izin penyelenggaraannya oleh Kementerian Kominfo. Pencabutan izin dilakukan karena adanya pelaku usaha pos dan logistic yang beroperasi tidak memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pos. Hal tersebut dilakukan dalam rangka untuk menertibkan industri pos nasional. Antara kepatuhan dan penegakan tetap menjadi perhatian utama bagi setiap regulator karena undang-undang yang tidak diterapkan secara efektif akan jarang mencapai tujuannya baik ekonomi maupun social (Gunningham, 2017)

Evaluasi penyelenggaraan pos saat ini dilakukan dengan mewajibkan kepada penyelenggara pos untuk melaporkan kegiatannya

setiap 6 bulan secara tertulis. Penyelenggara pos yang tidak melakukan kewajibannya akan dikenakan sanksi administrative yang diberikan oleh Menteri Kominfo. Sanksi tersebut diberikan dalam bentuk teguran, denda, dan/ atau pencabutan izin. Sebaliknya, bagi penyelenggara pos terbaik diberikan penghargaan oleh Direktorat Jenderal PPI. Hal tersebut telah dilakukan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir, namun indikator yang digunakan masih samar dan tidak konsisten

Saat ini Direktorat Jenderal PPI cq. Direktorat Pos sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap perumusan kebijakan penyelenggaraan pos belum memiliki mekanisme pengukuran kepatuhan penyelenggara pos melalui indeks. Pengukuran kepatuhan penyelenggara pos ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penyelenggara pos melaksanakan kegiatan bisnisnya dengan mengikuti kaidah serta aturan yang berlaku. Berdasarkan pengukuran tersebut diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait dalam merumuskan kebijakan penyelenggaraan pos kedepannya.

Berdasarkan data Direktorat Pos sejak tahun 2012 - 2016 tercatat bahwa terdapat 608 perusahaan yang terdaftar dalam perizinan penyelenggaraan pos. Pertumbuhan Industri pos ini salah satunya didorong oleh peningkatan e-Commerce, dalam kurun 4 tahun terakhir, e-commerce Indonesia mengalami peningkatan hingga 500%.

Ekonomi Digital Indonesia tahun 2019 mencapai sekitar Rp 391 Trilyun berdasarkan riset Google dan Temasek dalam Laporan e-Conomy SEA 2018. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan perusahaan penyelenggara pos di Indonesia cukup signifikan. Peluang market industry pos untuk mendapatkan kue bisnis di era digital

begitu besar.

Perkembangan teknologi ikut berkontribusi terhadap perubahan pola bisnis di beberapa industri. Nosova & Norkina, 2021 mengatakan bahwa teknologi digital adalah kekuatan pendorong di belakang bisnis modern karena memberikan insentif yang jelas bagi pengembang, perusahaan, pembuat kebijakan dan pengguna mereka. Selain itu teknologi digital juga mampu menghilangkan Batasan untuk memperoleh kumpulan data yang massif. Beberapa contoh perubahan pola bisnis tersebut misalnya Uber sebagai perusahaan yang bergerak dibidang transportasi nyatanya tidak harus lagi memiliki sejumlah kendaraan operasional. Alibaba sebagai perusahaan *retailer* besar pun juga tidak harus memiliki gudang untuk menyelenggarakan bisnisnya. Industri pos juga harus mengikuti pola perubahan tersebut agar dapat mengikuti kontestasi ekonomi digital baik secara nasional maupun global.

Penyelenggara pos melakukan segala upaya untuk mendapatkan kue bisnis dengan optimal. Asas penyelenggaraan pos yang mendasari penyelenggaraan pos mulai dari perizinan hingga kegiatan operasionalnya telah diatur melalui undang-undang dan peraturan peraturannya. Tentunya hal tersebut menjadi kewajiban bagi semua penyelenggara untuk melaksanakan aturan yang telah ditetapkan dan menjadi dasar bagi pemangku kepentingan untuk dapat mengetahui kepatuhan penyelenggara pos. Dengan mencermati beberapa latar belakang dari studi ini maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

“Bagaimana penyusunan standar indeks kepatuhan penyelenggara pos terhadap kewajiban serta komitmennya dalam menyelenggarakan layanan perposan?”

Tinjauan Pustaka

Framework : Strategi Manajemen Kepatuhan Organisasi

Artikel yang dituliskan oleh Foorthuis & Bos, 2011 menyampaikan tentang bagaimana konsep dasar kepatuhan serta menjelaskan *framework* yang digunakan untuk menerapkan strategi manajemen dalam mencapai kepatuhan organisasi. Norma yang terdapat dalam unit organisasi harus dapat menyesuaikan dengan hukum dan peraturan nasional maupun internasional, standar industri maupun *best practices* global, aturan dan prosedur, prinsip maupun model organisasi. Pembuat kebijakan berperan aktif untuk mengejar dan memantau kepatuhan termasuk dalam konteks kepatuhan untuk organisasi, karena kepatuhan terhadap norma mungkin demi kepentingan organisasi secara keseluruhan.

Terdapat perbedaan yang muncul antara Perusahaan yang tidak patuh dan patuh terhadap aturan yang berlaku. Perusahaan yang melakukan kelalaian dan perilaku tidak etis menunjukkan tidak patuh terhadap aturan, norma etika, atau *best practices*. Hal tersebut menyebabkan perusahaan dapat terkena hukuman berat. Sementara itu perusahaan yang patuh terhadap aturan dapat memberikan reputasi yang baik dan memberikan dampak seperti menarik pelanggan dan investor besar. Sebagaimana yang disampaikan oleh (Bovsh & Larysa, 2019) dalam artikelnya bahwa control kepatuhan harus dipertimbangkan sebagai suatu standar citra perusahaan dengan dipandu oleh perwakilan perusahaan.

Konsep dasar Kepatuhan

Kepatuhan didefinisikan sebagai suatu keadaan yang sesuai antara perilaku atau produk di satu sisi,

aturan, prosedur, konvensi, standar, pedoman, prinsip, peraturan perundang undangan yang telah ditetapkan secara eksplisit atau norma lain yang jelas. Suatu keadaan yang patuh dapat dicapai tanpa memperhatikan motivasi, penyebab atau keadaan yang mengarah padanya (Werksman et al., 2014; Zaelke, 2005). Levine, Resnick, & Higgins, 1993 mengatakan kepatuhan adalah bentuk kesesuaian mewakili public dan bukan merupakan kesepakatan pribadi. Kepatuhan merupakan suatu hal penting untuk menjalankan bisnis serta membuatnya dalam bentuk sistem di bawah kebijakan, aturan internal serta aturan etika (Matvieiev et al., 2021)

Strategi kepatuhan merupakan ukuran yang dapat diambil atau mekanisme yang dapat digunakan untuk mendorong kepatuhan *actor* yang relevan (Foorthuis et al., 2010). Mekanisme tersebut tentu perlu dikombinasikan dengan berbagai cara/ metode lain agar dapat mendorong tingkat kepatuhan *actor* baik organisasi maupun individu. Strategi manajemen kepatuhan adalah kerangka umum yang menampilkan strategi kepatuhan yang konsisten yang bertujuan untuk membawa organisasi pada keadaan sesuai dengan norma yang berlaku.

Dalam merumuskan *framework* strategi kepatuhan ini digunakan berbagai literature, serta wawasan mendasar tentang kepatuhan baik dengan pendekatan rasionalis maupun normative. Pendekatan rasionalis akan berfokus pada perhitungan manfaat dan biaya *actor* dalam mengambil keputusan. Pendekatan model ini dapat melihat *actor* mengambil keputusan secara rasional dengan berbagai pilihan. Model ini menggunakan teori kepatuhan Hobbesia yaitu dilemma narapidana dimana insentif dan disinsentif akan mengubah hasil perhitungan actor. Pendekatan utama yang digunakan disini yaitu penegakan. Perilaku yang

dilarang dihalangi oleh hukuman. Rangsangan kepatuhan akan diberikan dalam bentuk hadiah. Pendekatan normative berfokus pada kerja sama dan memberikan bantuan sebagai cara untuk mendorong kepatuhan (Chayes & Chayes, 1993; Malloy, 2003; Werksman et al., 2014; Zaelke, 2005). Pendekatan ini tidak akan memiliki anggapan bahwa perilaku *actor* tidak rasional, namun yang dilakukan yakni memperluas ruang lingkup sehingga pembahasan mengenai biaya dan manfaat dapat dikurangi. Internalisasi aturan dibuat sebagai suatu aturan serta pedoman yang sah, sehingga mereka harus tunduk, namun beberapa hal yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan aturan tersebut yaitu aturan bersifat ambigu, rumit atau terus berubah, terlalu banyak, atau tidak mudah tersedia. Penyebab ketidakpatuhan diantaranya adalah tidak sengaja karena kurangnya rutinitas, kurangnya kapasitas atau pengetahuan, komitmen.

Framework Strategi Kepatuhan

Adapun *framework* yang dibuat ini bertujuan untuk merancang strategi dalam upaya mendorong tingkat kepatuhan berdasarkan pendekatan rasional maupun normative. Pendekatan rasional mengedepankan pemberian stimulus (insentif atau *reward*) dan penegakan hukum (disinsentif atau hukuman) sebaliknya pendekatan normative dilakukan melalui kerja sama dan pemberian bantuan.

Secara vertical *framework* ini menjelaskan bagaimana penerapan strategi di tiap level organisasi. Level Enterprise merupakan level dimana norma dan kebijakan internal dirancang. Pada level inilah strategi manajemen kepatuhan dibangun baik dari kelembagaan kepatuhan (*officer*), juga pelaksana auditor organisasi. Level *collective*

merupakan unit dan proyek organisasi temporer. pegawai/ karyawan yang bekerja dalam organisasi Level *individual* merupakan tingkatan dimana tersebut.

		Compliance Management Approach		
		Inducements	Enforcement	Management
Organizational Level	Enterprise	Mandating compliance officers to give incentives	Developing guidelines for punishment	Reflecting on culture in terms of compliance
	Collective	Paying for expenses	Rejecting the project deliverable	Conducting compliance assessments
	Individual	Offering financial rewards	Creating social disincentives	Providing performance feedback

Gambar 1. Framework Strategi Kepatuhan

Sumber : Foorthuis & Bos, 2011

Framework tersebut dapat digunakan untuk menentukan strategi pada level individual maupun untuk membangun strategi manajemen kepatuhan secara umum. Penjelasan dari tiap kolom framework akan dijelaskan sebagai berikut :

Mandating compliance officers to give incentives :

Bagi pegawai yang tidak memiliki wewenang lini akan sulit untuk menghukum pegawai yang tidak patuh. Oleh karena itu pemberian reward atas kepatuhan pegawai diharapkan dapat mengurangi permasalahan sensitive karena hal positif tersebut.

Developing guidelines for punishment :

Pengembangan pedoman hukuman digunakan sebagai standar yang menjadi acuan perusahaan. Sehingga perusahaan tidak dapat bertindak sewenang wenang dalam memberikan hukuman. Dengan demikian hal ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat keadilan dan konsistensi procedural yang menjadi penentu kepatuhan. Tingkat control kepatuhan dapat menentukan tingkat tanggung jawab system manajemen dan pengendalian kualitas system (Bovsh & Larysa, 2019)

Reflect on culture in terms of compliance :

Sebuah strategi manajemen pada tingkat

enterprise dapat diwujudkan oleh organisasi dengan menampilkan budaya dalam konteks kepatuhan. Budaya organisasi ini tercipta karena adanya kebutuhan yang terus berjalan bukan hanya sesekali saja.

Paying for expenses :

Suatu unit organisasi atau proyek yang telah mencapai tingkat kepatuhan tertentu dapat diberikan insentif sebagai penghargaan yang diberikan karena usahanya tersebut. Oleh karena itu organisasi dapat mengeluarkan biaya untuk membayar insentif tersebut.

Rejecting the project deliverable

Pada tingkat collective upaya penegakan kepatuhan dapat dilakukan dengan pemberian hukuman terhadap pelanggar disiplin (kepatuhan) dengan adanya penolakan proyek yang diberikan. Misalnya jika ada pekerjaan/ proyek yang hasilnya tidak sesuai dengan standar kriteria yang diminta maka proyek tersebut akan ditolak, hingga dikerjakan kembali mengikuti norma atau aturan yang sesuai.

Conducting compliance assesments

Untuk mempertahankan kualitas tingkat kepatuhan organisasi maka diperlukan adanya penilaian kepatuhan. Penilaian kepatuhan dilakukan untuk mengetahui kesesuaian pekerjaan yang

dilakukan baik dari proses, system, projek yang dilakukan sesuai dengan norma, dan pedoman. Hasil dari penilaian tersebut seperti audit yang dapat menjadi acuan untuk memberikan rekomendasi.

Offering financial rewards

Strategi ini dilakukan untuk level individual dengan memberikan reward dimana dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya kenaikan gaji, promosi jabatan, penghargaan, bonus, pemberian cuti, liburan dsb (Bulgurcu et al., 2010; Stajkovic, 1997).

Creating social disincentives

Strategi ini dilakukan untuk memberikan hukuman bagi pegawai yang tidak patuh. Karena cenderung kesalahan ini tidak dapat dilihat maka hal yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan teguran seperti “*naming*”, “*shaming*”, memberikan tekanan, memberikan hal yang tidak menguntungkan (kehilangan status atau jabatan).

Providing Performance feedback

Strategi ini dilakukan dengan memberikan informasi kepada karyawannya tentang kinerjanya secara langsung, objektif dan spesifik, sehingga

diharapkan dapat memberikan motivasi pada karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.

Konsep Penilaian Kepatuhan “Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman : Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan sesuai UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”

Ombudsman RI (ORI) melakukan penilaian kepatuhan kepada sejumlah Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan public. Hal tersebut sebagaimana amanah PP No.2 Tahun 2015 yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu alasan dipilihnya standar pelayanan public sebagai focus penilaian adalah standar pelayanan public merupakan ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas – asas transparansi dan akuntabilitas. Berikut ini merupakan variabel dan indikator yang diturunkan dari pasal 15 dan Bab V Undang – Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Pelayanan Publik

No.	Variabel	Unsur	Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan Publik	Utama	Persyaratan	6,0
			Sistem, Mekanisme dan Prosedur	6,0
			Produk Pelayanan	6,0
			Jangka Waktu Penyelesaian	12,0
			Biaya/Tarif	12,0
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Layanan	12,0
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12,0
4	Sarana dan Prasarana, Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3,0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2,0
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	3,0

No.	Variabel	Unsur	Indikator	Bobot
5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2,0
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2,0
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5,0
			Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3,0
			Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan	5,0
7	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2,5
8	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2,0
			Ketersediaan Motto Pelayanan	2,0
9	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card	2,5
10	Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan, harus salah satu yang dipilih)	Utama	Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian/Lembaga	10,0
			Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi	7
			Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/ Direktur/Eselon III	5
			Bukan Pelayanan Terpadu	0
			Total	110

Sumber : **Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman : Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan, 2017**

Metode Penilaian menggunakan pendekatan dengan teknik metode survei. Dalam survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner untuk dapat digeneralisasi. Sedangkan teknik pengumpulan data pada penilaian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode observasi. Observasi dilakukan dengan mengamati ketampakan fisik (tangibles) dari ketersediaan komponen standar pelayanan public di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Setelah itu semua bukti di dokumentasikan dan dicatat pada suatu formulir. Observasi dilakukan secara terbuka (tanpa pemberitahuan sebelumnya) oleh Tim Ombudsman bersama dengan kepala UPP atau pejabat lain. Penilaian Kepatuhan yang dilakukan ORI berpedoman pada pasal 8 UU No.37 Tahun 2008. Ori

memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak – haknya dalam pelayanan public. Survei kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang disediakan oleh setiap unit pelayanan public. Atribut tersebut diantaranya *standing banner*, brosur, *booklet*, pamflet, media elektronik dsb.

Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan public dalam memenuhi komponen standar pelayanan public sesuai pasal 15 dan bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning, dan zona hijau).

Tabel 2 Klasifikasi Penilaian Kepatuhan

Tingkat Kepatuhan	Zona	Nilai
Rendah	Merah	0 - 55
Sedang	Kuning	56 - 88
Tinggi	Hijau	89 - 110

Sumber : Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman : Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan, 2017

Adapun sampel produk layanan yang dievaluasi jumlahnya berbeda beda. Oleh karena itu hasil penilaian kepatuhan yang diberikan ORI kepada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah tidak dapat saling dibandingkan satu sama lain baik yang mendapatkan predikat tinggi, sedang maupun rendah.

Penilaian kepatuhan telah dilakukan sejak tahun 2017 kepada 22 Kementerian, 6 Lembaga, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota, dan 107 Pemerintah Kabupaten yang dilaksanakan oleh Tim Pusat (Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 33 Kantor Perwakilan Ombudsman RI (Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal.

METODE

Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan *mixed method* kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk menghitung nilai kepatuhan penyelenggara pos tiap variabel. Sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan untuk menggali variabel dan indicator yang akan digunakan serta mengidentifikasi kendala/ hambatan pemenuhan kewajiban penyelenggara pos.

Penyusunan variable indeks kepatuhan diturunkan berdasar peraturan perundang-undangan yang mengatur kewajiban dan komitmen penyelenggara pos. Variabel – variabel yang merupakan unsur kewajiban dan komitmen penyelenggara pos

dikelompokkan menjadi 3 dimensi yaitu Asas Penyelenggaraan Pos, Regulasi & Kebijakan serta Standar Layanan Pos Komersial. Dari pengelompokkan dimensi tersebut terbentuklah 14 variabel dan 34 indikator yang membangunnya.

Setiap indikator diberikan nilai skor antara 0 s.d 5; semakin tinggi skor menunjukkan indikator tersebut sangat berpengaruh terhadap indeks. Setiap skor indikator dikelompokkan ke dalam dimensi, sehingga menghasilkan skor dimensi. Total skor dimensi selanjutnya dirumuskan menjadi indeks :

$$\text{Indeks Dimensi} = \frac{\sum \text{Indikator } x}{\text{Nilai Maksimum } (x)}$$

Indeks dari setiap dimensi menjadi Indeks Komposit yang disebut dengan Indeks Kepatuhan.

- IK : Indeks Kepatuhan
- IP : Indeks Prinsip & Asas
- IR : Indeks Regulasi & Kebijakan
- IS : Indeks Standar LPK

$$IK = \frac{1}{3} (IP + IR + IS)$$

Berdasarkan hasil penyusunan variabel dan indicator tersebut kemudian dirancang instrument penelitian yang dibuat dalam bentuk kuesioner. Kuesioner tersebut dielaborasi bersama dengan pihak regulator maupun pakar untuk mendapatkan masukan serta penilaian. Penilaian tersebut digunakan untuk pembobotan indicator indikator yang digunakan. Setelah dilakukan evaluasi hasil perbaikan dari pihak regulator maupun pakar, survei disusun ke dalam format *online* untuk diujicobakan kepada penyelenggara pos. Hasil kuesioner dari penyelenggara pos menjadi *feedback* bagi perbaikan instrument indeks kepatuhan penyelenggara. Output yang diharapkan dari penelitian adalah tersusunnya standar Indeks Kepatuhan Penyelenggara Pos yang bersifat general dan *applicable* dengan kondisi industry penyelenggara pos saat ini

Untuk menetapkan tingkat/level kepatuhan setiap penyelenggara pos maka dibuat klasifikasi tingkat kepatuhan berdasarkan indeks tersebut. Pembagian tingkat kepatuhan ditentukan dengan cara

- a. Nilai 50% dari total poin (1) yaitu 0.5 maka ditentukan bahwa nilai yang lebih rendah dari 0.5 dinilai tidak memenuhi kepatuhan dan diberi predikat zona merah

- b. Nilai antara 50% sampai dengan 80% dari total poin yaitu 0.6 – 0.8 dinilai cukup memenuhi kepatuhan, dan diberi predikat zona kuning
- c. Nilai di atas 80% dari total poin yaitu 0.9 ke atas, dinilai telah memenuhi kepatuhan dan diberi predikat zona hijau

Tabel 3 Klasifikasi Penilaian Kepatuhan

No.	Tingkat Kepatuhan	Zona	Nilai Batas
1.	Rendah	Merah	0 – 0,5
2.	Sedang	Kuning	0.6 – 0.8
3.	Tinggi	Hijau	0.9 – 1

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Pengawasan Penyelenggaraan Pos

Periode Penyampaian Laporan Penyelenggaraan Pos (LPP)

Penyampaian Laporan Penyelenggaraan Pos mengalami perubahan periode pelaporan dari semester menjadi tahunan sesuai ketentuan pasal 88

ayat (2) huruf e Peraturan Menteri Kominfo No. 7 Tahun 2018. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Kominfo sudah menerbitkan Surat Edaran no 3 tahun 2019 berkenaan hal tersebut. Untuk penyampain laporan dilakukan secara online pada aplikasi MEPOS dengan alamat website <https://pos.ppi.kominfo.go.id>



Gambar 2. Periode Penyampaian LPP

Laporan Penyelenggaraan Pos

Berdasarkan UU. No.38 Tahun 2009 dan PP. 15 Tahun 2013 disebutkan bahwa Laporan Penyelenggaraan pos isinya terdiri dari minimal 7

poin data yang harus disampaikan oleh penyelenggara pos. Apabila terdapat salah satu poin yang belum dipenuhi oleh penyelenggara pos maka akan dilakukan konfirmasi oleh Direktorat

Pengendalian kepada penyelenggara pos. Data yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pos dalam laporan penyelenggaraan pos diantaranya sebagai berikut :

- a. Jenis Layanan dan jumlah produksi
- b. Tarif Layanan
- c. Pencapaian terhadap standar layanan
- d. Analisis/ Laporan Keuangan
- e. Wilayah Operasi
- f. Jumlah Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan Pelaporan LPP Secara Online

Pelaksanaan penyampaian laporan penyelenggaraan pos saat ini dilakukan secara online selama satu bulan dimana pelaporan penyelenggaraan pos tahun berjalan disampaikan di awal tahun berikutnya. Periode penyampaian LPP yakni tanggal 1 Januari s/d 31 Januari, jika penyelenggara belum menyampaikan pelaporan tersebut selama masa periode penyampaian LPP maka akan dilakukan pemberian surat teguran pertama dari tanggal 1 Februari s/d 28 Februari.

Selanjutnya penyelenggara pos yang belum memenuhi kewajiban menyampaikan LPP setelah pemberian surat teguran ke-1 maka akan diberikan surat teguran ke-2 di bulan berikutnya. Apabila penyelenggara pos masih belum memenuhi kewajibannya maka diberikan surat teguran ke-3 hingga, usulan pencabutan di bulan berikutnya yang kemudian akan disampaikan kepada dirjen PPI.

Pencapaian Laporan Penyelenggaraan Pos

Berdasarkan data dari Direktorat Pengendalian terkait Pencapaian Laporan Penyelenggaraan Pos untuk tahun 2019 terdapat sejumlah 599 penyelenggara pos yang sudah menyampaikan LPP dari total berjumlah 677 penyelenggara pos yang wajib menyampaikan LPP tahun 2019. Maka prosentase kepatuhan nasional per 16 Juni 2020 sebesar 88,48%. Bagi penyelenggara pos yang

belum menyampaikan LPP dikenakan sanksi administrative sebagai mana pada diagram berikut.

Tabel 4 Jumlah Penyampaian LPP Tahun 2019

NO.	KETERANGAN	JUMLAH
1.	Sudah Menyampaikan LPP	599
2.	Belum Menyampaikan LPP	78
	Total Wajib Laporan LPP 2019	677

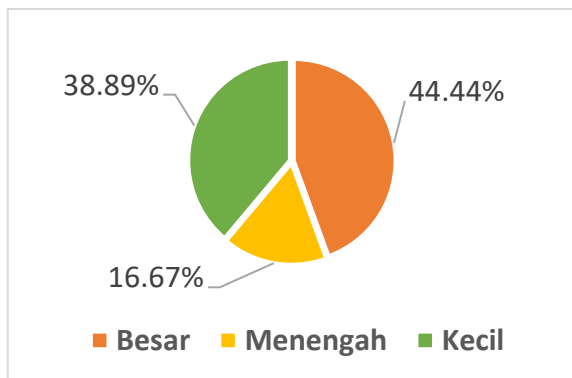
Sumber : Direktorat Pengendalian, 2020

Data statistik sanksi administrative yang disampaikan dari tahun 2017 (semester 1 dan 2), tahun 2018 (semester 1 dan 2), dan tahun 2019. Menurut Hofer, 2019 sanksi dinilai karena fungsinya yang memaksa dan menstigmatisasi, missal melalui pengenaan biaya atau lainnya dan cara tersebut dapat mendorong kepatuhan terhadap hukum internasional. Jika melihat data wajib LKO dengan Pemberitahuan LKO memiliki jumlah yang sama menunjukkan bahwa seluruh penyelenggara pos telah disampaikan pemberitahuan kewajibannya untuk menyampaikan LKO. Namun pada periode berikutnya terdapat penurunan sekitar 30% penyelenggara yang tidak patuh untuk melaporkan LPP. Oleh karena itu sejumlah penyelenggara pos mendapatkan surat teguran pertama pada periode tersebut. Jika melihat tren nya terdapat kecenderungan bahwa terdapat penyelenggara yang harus mendapat surat teguran hingga ketiga kalinya tiap tahun, bahkan usulan pencabutan izin. Tahun 2019 juga terdapat penyelenggara pos yang hingga saat ini masih belum memenuhi kewajibannya untuk menyampaikan LPP sebanyak 74 penyelenggara setelah mendapatkan surat teguran ketiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat penyelenggara pos yang tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban terhadap

penyampaian LPP

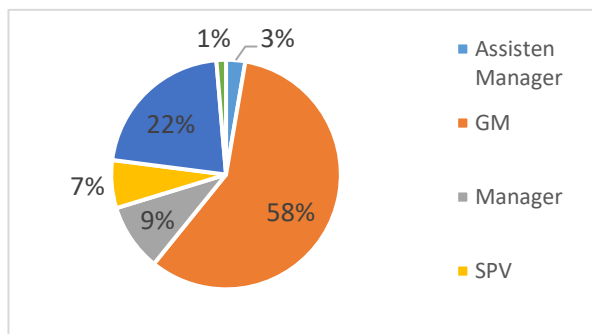
Potret Kepatuhan Penyelenggara Pos

Profil Responden



Gambar 3 Pendapatan Perusahaan

Karakteristik responden dilihat dari pendapatan usahanya per tahun dibagi menjadi 3 (tiga) kriteria yaitu **besar** apabila memiliki pendapatan > Rp 1 Milyar, lalu **menengah** apabila pada rentang Rp 500 juta – 1 Milyar, dan **kecil** apabila dibawah Rp. 500 juta.



Gambar 4 Jabatan Responden

Responden yang mengisi kuesioner ini menduduki jabatan yang beragam baik dari level komisaris, GM, Manager, Asisten Manager, SPV, dan staf. Metode pengumpulan data secara daring tidak dapat secara optimal menghendaki responden dengan jabatan tertentu. Namun dalam pengisian kuesioner ini tetap diberikan pendampingan apabila terdapat responden yang mengalami kesulitan dalam pengisian kuesioner.

Pemenuhan Asas Penyelenggaraan Pos

Asas merupakan dasar cita-cita juga dapat dikatakan sebaga tumpuan berfikir atau berpendapat. Penyelenggaraan Pos artinya adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan layanan pos.

Tabel 5 Nilai Variabel dan Asas Penyelenggaraan Pos

Dimensi	Variabel
Asas Penyelenggaraan Pos 0.864	Kecepatan dan Keamanan 0.944
	Kerahasiaan 0.708
	Perlindungan 0.812
	Kemandirian 0.930
	Kemitraan 0.930

Berdasarkan hasil survei Pemenuhan Kepatuhan Penyelenggara Pos yang berkaitan dengan Asas Penyelenggaraan Pos , mendapatkan nilai 0.864. Ada lima variabel yang dinilai yaitu 1) Variabel Kecepatan dan Keamanan mendapatkan nilai 0,944; 2) Variabel Kerahasiaan mendapatkan nilai 0,708 dan 3) Variabel Perlindungan dapat nilai 0,812. 4) Variabel Kemandirian mendapatkan nilai 0,930 dan 5) Variabel Kemitraan mendapatkan nilai 0,930 (Tabel 5)

Kepatuhan Terhadap Regulasi Dan Kebijakan Nasional

Tabel x menunjukkan dimensi kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan nasional. Dimensi ini terdiri dari 4 variabel yaitu kepatuhan terhadap perizinan; kepatuhan terhadap bea, cukai, dan pajak; kepatuhan terhadap proses karantina; dan

pemenuhan terhadap perlindungan konsumen. Pada dimensi kepatuhan regulasi dan kebijakan memiliki skor rata-rata 0,847, dengan variabel yang memiliki skor paling tinggi yaitu variabel perlindungan konsumen sebesar 0,937 dan yang paling rendah yaitu pemenuhan variabel karantina sebesar 0,748; dan.

Tabel 6 Nilai Variabel dan Dimensi Regulasi & Kebijakan

Dimensi	Variabel
Regulasi Dan Kebijakan 0.847	Perizinan Pos 0.913
	Bea, Cukai, Pajak 0.782
	Karantina 0.748
	Perlindungan Konsumen 0.937

Kepatuhan Terhadap Standar Layanan Pos Komersial

Hasil penelitian tentang Kepatuhan Terhadap Standar Layanan Pos Komersial ditunjukkan melalui Tabel XXX. Berdasarkan dimensi Standar Layanan Pos Komersial dan variabelnya maka dapat diketahui bahwa variabel dari dimensi ini yang paling tinggi tingkat kepatuhannya adalah Keamanan dan Kerahasiaan (0,935). Keamanan dan Kerahasiaan merupakan salah satu variabel yang memang perlu mendapat prioritas utama oleh LPK karena dapat sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin besar potensi meningkatnya loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan (Ratnawati, 2014). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang salah satunya ditentukan oleh

jaminan (*assurance*). Layanan yang memberikan rasa aman bagi pelanggannya akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Karenanya variabel ini perlu ditingkatkan kepatuhannya.

Adapun variabel dengan tingkat kepatuhan yang paling rendah yaitu Pengaduan, Saran, dan Informasi dengan nilai 0,351. Variabel ini dimanifestasikan dalam bentuk penyediaan unit kerja dan sistem penanganan pengaduan penerimaan saran, dan pengelolaan informasi. Rendahnya nilai pemenuhan variabel ini terindikasi disebabkan oleh semakin sedikitnya LPK yang menyediakan loket pengaduan layanan di kantor dan lebih mengembangkan sistem yang menggunakan media telekomunikasi konvensional seperti telepon dan SMS maupun media telekomunikasi berbasis internet (*daring/online*) seperti email, aplikasi *message* (seperti WhatsApp), bahkan media sosial (seperti *Facebook*).

Pada variabel Sarana, Prasarana, dan / Fasilitas, terdapat pertanyaan tentang kepemilikan sarpras tersebut. Eksplorasi ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana sarpras dan/ fasilitas dimiliki oleh penyelenggara pos. Jika merujuk pada RPM Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial pasal 11 yang berbunyi “Penyelenggara Layanan Pos Komersial **harus memiliki** sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagai penunjang utama untuk dapat menyelenggarakan Layanan Pos Komersial agar tercapai layanan prima. “

Tabel 7 Kepemilikan Sarana, Prasarana dan/ Fasilitas

Variabel	Indikator	% Milik Sendiri	% Sewa	% Tidak Memiliki
Sarana, Prasarana, dan/ Fasilitas	Tersedianya sarana dan prasarana sebagai berikut:			
	a) Kantor	58.11	40.54	1.35
	b) Gudang/ Tempat Penyimpanan	50	35.14	14.86

c) Transportasi Darat	72.97	5.41	21.62
d) Transportasi Laut	1.35	6.76	91.89
e) Transportasi Udara	2.7	9.46	87.84
f) perangkat keras (komputer, server, barcode reader dsb)	93.24	1.35	5.41
g) Perangkat lunak selain office (Database Software/ DBMS, Electronic Data Interchange (EDI) dsb)	52.70	6.76	40.54

Sementara itu dari hasil penelusuran lebih lanjut tentang kepemilikan sarpras dan/ fasilitas maka dapat dikatakan bahwa tidak semua penyelenggara pos memiliki sarana, prasarana dan/ fasilitas baik itu kantor, gudang, armada transportasi, perangkat keras maupun lunak. Hal itu dikarenakan beberapa bagian penyelenggara pos melakukan sewa dan bahkan tidak memiliki sarana, prasarana dan/ fasilitas tertentu.

Jika dikombinasikan dengan hasil *self-assessment* yang dilakukan layanan pos dalam penelitian ini terhadap 3 (lima) variabel lainnya yaitu Sarpras dan Fasilitas, Ganti Rugi, dan Informasi Layanan, maka diperoleh nilai kepatuhan untuk dimensi Standar Layanan Pos Komersial sebesar 0,678.

Tabel 8 Nilai Variabel dan Dimensi Standar LPK

Dimensi	Variabel
Standar Layanan Pos Komersial 0.678	Keamanan dan Kerahasiaan 0.935
	Pengaduan, saran, dan informasi 0.351
	Sarpras dan Fasilitas 0.556
	Ganti Rugi 0.727

Informasi Layanan 0.750

Analisis Kepatuhan Penyelenggara Pos Berdasarkan Skala Usaha

Indeks Kepatuhan Penyelenggara Pos dengan Pendapatan Besar

Tabel 9 menunjukkan indeks kepatuhan untuk penyelenggara pos dengan kategori berpendapatan besar. Tiga dimensi yang menjadi tolok ukur penilaian meliputi asas penyelenggaraan pos, regulasi dan kebijakan, dan standar layanan komersial. Dalam hal asas penyelenggaraan, penyelenggara pos berpendapatan besar berada pada zona hijau dengan nilai indeks dimensi 0,864 dan indeks kepatuhan keseluruhan dari lima variabel turunan (dimana variabel kemitraan menempati peringkat tertinggi dengan nilai indeks 0,969) sebesar 0,855. Hal ini berarti bahwa penyelenggara memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi dalam hal memenuhi asas penyelenggaraan pos khususnya dalam hal kemitraan. Semakin besar skala bisnis dan pendapatan menuntut penyelenggara pos untuk mengalokasikan sumber daya untuk mengoptimalkan keamanan, kerahasiaan, dan perlindungan dalam penyelenggaraan layanannya untuk menjamin kepercayaan dan loyalitas konsumen. Selain itu, perluasan skala bisnis mengharuskan penyelenggara juga melakukan ekspansi jejaring atau *networking* yang lebih luas dengan para mitra bisnisnya.

Kondisi yang berbeda terjadi untuk tingkat kepatuhan dalam hal kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan dan kepatuhan terhadap pemenuhan standar layanan komersial. Indeks keseluruhan untuk empat variabel dibawah dimensi regulasi dan

kebijakan masuk ke dalam zona hijau dengan nilai 0,866. Namun demikian, dimensi regulasi dan kebijakan sendiri masuk dalam zona kuning dengan nilai indeks 0,847. Merujuk kepada nilai indeks masing-masing variabel dalam dimensi regulasi dan kebijakan, variabel karantina mendapatkan peringkat terendah dengan nilai indeks 0,750 sementara variabel perizinan menempati indeks tertinggi yakni 0,929. Hal ini menunjukkan kinerja penyelenggara pos dalam hal tindakan serta penyampaian informasi terkait karantina dan/atau perlakuan non-diskriminatif terhadap konsumen dinilai cukup tetapi masih perlu peningkatan lebih lanjut.

Dimensi terakhir yakni standar layanan komersial dengan indeks dimensi terendah yakni 0,678 dibandingkan dengan dua dimensi yang telah dibahas sebelumnya. Variabel keamanan dan kerahasiaan mendapat indeks tertinggi untuk dimensi standar layanan komersial dengan nilai 0,948 sementara variabel pengaduan, saran dan informasi mendapatkan indeks terkecil yakni 0,414. Secara keseluruhan, kombinasi atau komposit dari tiga dimensi kepatuhan penyelenggara pos (pemenuhan asas penyelenggaraan pos, kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan, dan pemenuhan standar layanan komersial) berada pada zona kuning dengan nilai indeks 0,816. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan penyelenggara pos berpendapatan besar dinilai cukup atau sedang. Hasil perbandingan atau komparasi seluruh variabel untuk ketiga dimensi tingkat kepatuhan menunjukkan bahwa aspek pengaduan, saran, dan informasi menempati peringkat paling rendah sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih.

Tabel 9 Penilaian IK Penyelenggara Pos Berpendapatan Besar

Dimensi	Variabel	Indeks
Asas Penyelenggaraan Pos (0.864)	Kecepatan dan Keamanan	0.906
	Kerahasiaan	0.688
	Perlindungan	0.797
	Kemandirian	0.938
	Kemitraan	0.969
		0.855
Regulasi dan Kebijakan (0.847)	Perizinan Pos	0.929
	Bea, Cukai, Pajak	0.855
	Karantina	0.750
	Perlindungan Konsumen	0.922
		0.866
Standar Layanan Komersial (0.678)	Keamanan dan Kerahasiaan	0.948
	Pengaduan, saran, dan informasi	0.414
	Sarpras dan Fasilitas	0.693
	Ganti Rugi	0.747
	Informasi Layanan	0.734
		0.721
	Indeks Kepatuhan	0.816

Indeks Kepatuhan Penyelenggara Pos dengan Pendapatan Menengah

Berdasarkan skala usaha (pendapatan) penyelenggara pos, pada dimensi asas penyelenggaraan pos mendapatkan predikat telah memenuhi kepatuhan baik penyelenggara berskala tinggi, menengah, maupun kecil. Pada dimensi regulasi & kebijakan, penyelenggara pos berskala besar mendapatkan predikat telah memenuhi kepatuhan, sementara penyelenggara pos menengah atau sedang dan kecil mendapatkan

predikat cukup memenuhi kepatuhan. Namun pada penyelenggara berskala menengah terdapat nilai kepatuhan dengan predikat tidak memenuhi kepatuhan yaitu dimensi regulasi dan kebijakan pada variabel bea, cukai, pajak, sedangkan dimensi Standar Layanan Komersial pada variabel Pengaduan, saran, dan informasi.

Tabel 10 Penilaian IK Penyelenggara Pos Berpendapatan Menengah

Dimensi	Variabel	Indeks
Asas Penyelenggaraan Pos (0.864)	Kecepatan dan Keamanan	1.000
	Kerahasiaan	0.833
	Perlindungan	0.917
	Kemandirian	0.833
	Kemitraan	0.833
		0.888
Regulasi dan Kebijakan (0.847)	Perizinan Pos	0.875
	Bea, Cukai, Pajak	0.478
	Karantina	1.000
	Perlindungan Konsumen	0.917
		0.814
Standar Layanan Komersial (0.678)	Keamanan dan Kerahasiaan	0.972
	Pengaduan, saran, dan informasi	0.333
	Sarpras dan Fasilitas	0.583
	Ganti Rugi	0.727
	Informasi Layanan	0.833
		0.704
	Indeks Kepatuhan	0.802

Penyelenggara pos dengan kategori pendapatan menengah merupakan pelaku usaha industry pos dengan pendapatan menengah dengan rentang Rp

500 juta – 1 Milyar per tahun. Hasil pengumpulan data melalui survei online dapat dilihat pada tabel dXX diatas . Dimensi azas penyelenggaraan Pos berada pada zona hijau dengan nilai semua variabel diatas 0.8. Dengan nilai 0.864 berarti penyelenggara Pos telah memenuhi kepatuhan dan diberi predikat zona hijau dengan predikat tingkat kepatuhan yang tinggi.

Pada dimensi kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan dengan nilai 0.847 tingkat kepatuhan berada dizona kuning atau tingkat kepatuhan sedang dengan nilai variabel perizinan 0.875, variabel karantina 1 dan variabel perlindungan konsumen 0.917. Nilai yang cukup ekstrim dengan tingkat kepatuhan rendah adalah pada variabel Bea, Cukai dan Pajak dengan nilai 0.478 dibawah 0.5 yaitu tingkat kepatuhan terhadap regulasi Bea, Cukai dan pajak rendah. Dimensi Standard layanan berada dizona kuning yaitu 0.678 dengan predikat kepatuhan sedang. Variabel dengan nilai kecil atau dibawah 0.5 menunjukkan nilai tingkat kepatuhan rendah atau zona merah adalah variabel pengaduan, saran, dan informasi. Dengan kata lain variabel kepatuhan penyelenggara terhadap standard layanan pengaduan, saran, dan informasi perlu diperbaiki. Sedangkan variabel sarana dan prasarana dengan nilai 0.583 masih berada dizona kuning dengan nilai yang dianggap kecil tetapi masih dikategorikan sebagai tingkat kepatuhan sedang.

Indeks Kepatuhan Penyelenggara Pos dengan Pendapatan Kecil

Penyelenggara pos dengan kategori pendapatan kecil merupakan pelaku usaha industry pos dengan pendapatan di bawah 500 juta per tahun. Hasil

pengumpulan data melalui survei online dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11 Penilaian IK Penyelenggara Pos Berpendapatan Kecil

Dimensi	Variabel	Kecil
Asas Penyelenggaraan Pos (0.864)	Kecepatan dan Keamanan	0.964
	Kerahasiaan	0.679
	Perlindungan	0.786
	Kemandirian	0.964
	Kemitraan	0.929
		0.864
Regulasi dan Kebijakan (0.847)	Perizinan Pos	0.919
	Bea, Cukai, Pajak	0.821
	Karantina	0.676
	Perlindungan Konsumen	0.964
Standar Layanan Komersial (0.678)	Keamanan dan Kerahasiaan	0.905
	Pengaduan, saran, dan informasi	0.286
	Sarpras dan Fasilitas	0.650
	Ganti Rugi	0.703
	Informasi Layanan	0.732
		0.671
	Indeks Kepatuhan	0.796

Dimensi Azas penyelenggaraan pos memiliki nilai 0,86 (skala maksimal 1), dan merupakan dimensi dengan kategori penilaian dengan kepatuhan tinggi (zona hijau) dibanding dua dimensi lainnya yang masih berada di zona kuning (sedang) yaitu Regulasi dan Kebijakan (0,847) dan Standar Layanan Komersial (0,678).

Berdasarkan *self assessment* dari penyelenggara pos, terkait variabel penyusun dimensi asas

penyelenggaraan pos, dapat diketahui bahwa kecepatan dan keamanan, dan kemandirian memiliki penilaian tertinggi (0,964). Variabel kemitraan juga memiliki penilaian tinggi (0,929). Akan tetapi untuk variabel perlindungan (0,786) dan kerahasiaan (0,679) memiliki penilaian yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan penyelenggara pos dengan pendapatan kecil pada variable perlindungan dan kerahasiaan masih berada di zona kuning dan perlu ditingkatkan.

Variabel penyusun dimensi Regulasi dan Kebijakan dengan penilaian tinggi (hijau) yaitu Perlindungan Konsumen (0,964) dan Perizinan Pos (0,919), serta Bea, Cukai, Pajak (0,821). Satu variabel dengan kategori sedang (kuning) yaitu Karantina (0,676). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan penyelenggara pos terhadap regulasi dan kebijakan berdasarkan self assessment untuk regulasi terkait Perlindungan Konsumen, Perizinan Pos, Bea, Cukai, Pajak sudah tinggi. Namun, tingkat kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan berada di zona batas bawah kuning (sedang). Hal tersebut menjadikan secara rata-rata, tingkat kepatuhan penyelenggara pos dengan pendapatan kecil di zona kuning (sedang).

Dimensi Standar Layanan Komersial secara agregat berada di zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang. Namun, jika dilihat berdasarkan variabel penyusunnya, Keamanan dan Kerahasiaan memiliki penilaian kepatuhan tinggi (0,905). Sedangkan tingkat kepatuhan terhadap Informasi Layanan (0,732), Ganti Rugi (0,703), Sarpras dan Fasilitas (0,650) berada di zona kuning. Variable Pengaduan, saran, dan informasi (0,286) merupakan variabel terendah dengan tingkat kepatuhan di zona merah. Hal tersebut

menunjukkan bahwa penyelenggara pos dengan pendapatan kecil belum mematuhi standar layanan Pos komersial di bagian pengaduan saran dan informasi. Variabel tersebut perlu ditingkatkan agar tidak terjadi pengabaian terhadap standar layanan komersial terkait pengaduan, saran dan informasi layanan yang diberikan. Ketidapatuhan penyelenggara pos terhadap standar layanan berpotensi mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

Identifikasi Permasalahan/ Hambatan Penyelenggara Pos dalam melakukan Pemenuhan Kewajiban Dan Komitmen

Pengabaian akan nilai –nilai kepatuhan yang wajib dipenuhi penyelenggara pos tentu akan berpotensi terjadinya maladministrasi serta sulit terwujudnya layanan prima sebagaimana yang telah diamanatkan dalam PP No.15 Tahun 2013. Akan tetapi perlu diketahui bahwa tidak terpenuhinya nilai-nilai kepatuhan bukan berarti selalu terjadi adanya pengabaian yang dilakukan oleh penyelenggara pos, namun dapat juga dikarenakan system yang berjalan tidak optimal dapat mendorong penyelenggara pos untuk memenuhi nilai-nilai kepatuhan tersebut. Berikut ini hasil identifikasi permasalahan/ hambatan penyelenggara pos dalam melakukan pemenuhan kewajiban dan komitmennya :

Tabel 12 Identifikasi Kendala Pemenuhan Dimensi Asas Penyelenggaraan Pos

Variabel	Hambatan
Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> Masih adanya infrastruktur transportasi yang bermasalah di beberapa daerah sehingga mempengaruhi waktu kiriman

Variabel	Hambatan
	<ul style="list-style-type: none"> Biaya angkutan udara mahal terutama diwaktu tertentu (masa pandemi, lebaran dsb) Adanya potensi/ resiko terkait keamanan dikarenakan menggunakan pihak ketiga (outsorce) yang membantu dalam menjalankan bisnis
Kerahasiaan	Adanya potensi/ resiko ketika barang kiriman dilimpahkan kepada pihak ketiga (outsorce)
Kemandirian	Kurangnya SDM internal yang capable / kompeten sehingga perusahaan belum dapat secara optimal bersaing dalam bisnis penyelenggaraan pos yang sehat.
Kemitraan	Adanya penerapan diskon tariff (free ongkir) bagi penyelenggara pos yang bermitra dengan <i>marketplace</i> tertentu, serta diskon tariff dari kurir non konvensional

Tabel 13 Identifikasi Kendala Pemenuhan Dimensi Regulasi dan Kebijakan

Variabel	Hambatan
Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> Adanya perubahan peta persaingan penyelenggara pos yang disebabkan munculnya kurir non konvensional dengan bisnis model baru Keberadaan penyelenggara pos yang tidak berizin sehingga dapat berbagi kue bisnis di industri perposan Kendala teknis dalam pelaporan LKO : <ul style="list-style-type: none"> koneksi internet dan jaringan telekomunikasi yang tidak stabil Portal yang berubah-ubah Prosedur aplikasi belum simple/ mudah Belum adanya umpan balik (<i>feed back</i>) terhadap pengisian LKO baik yang sudah lengkap atau belum lengkap sebagai konfirmasi kepada penyelenggara Tidak adanya <i>remainder</i> tentang penyampaian

Variabel	Hambatan
	<p>LPP baik melalui Whatsapp/ SMS sebelum diberikan surat teguran</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Penanganan keluhan serta pengajuan pertanyaan kurang responsif • Kendala terkait barang terlarang : <ul style="list-style-type: none"> ○ Adanya ketidak jujuran dari pengirim dalam menyampaikan keterangan isi barang kiriman ○ Pengirim menyembunyikan isi kiriman ○ Adanya keterbatasan x Ray di Counter

Tabel 14 Identifikasi Kendala Pemenuhan Dimensi Regulasi dan Kebijakan

Variabel	Hambatan
Ganti Rugi	Adanya waktu yang diperlukan untuk menyiapkan dokumen tertentu mengikuti prosedur dalam risk management
Kemaman dan kerahasiaan	Penyelenggaraan layanan pos tidak dilaksanakan sendiri melainkan menggunakan pihak ketiga (outsorce)
Sarana, Prasarana, dan/ fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Penepatan penggunaan perangkat berstandar nasional maupun internasional terhadap perangkat/ device yang cepat perkembangannya akan menyebabkan peningkatan biaya. • Adanya keterbatasan dalam menyediakan system IT yang sesuai dengan standar penyelenggaraan pos

KESIMPULAN

Penyusunan standar indeks kepatuhan penyelenggara pos dapat dilihat berdasarkan aturan/ regulasi yang menerangkan tentang kewajiban dan komitmen yang harus dipenuhi penyelenggara pos. Klasifikasi tentang kewajiban dan komitmennya dapat dibagi menjadi 3 dimensi : Asas Penyelenggaraan Pos (Kecepatan & Keamanan, Kerahasiaan, Perlindungan, Kemandirian, dan Kemitraan), Regulasi & Kebijakan (Perizinan Pos,

Bea/Cukai/Pajak, Karantina, Perlindungan Konsumen) dan Standar Layanan Pos Komersial (Keamanan dan Kerahasiaan, Pengaduan, Saran dan Informasi, Sarana, Prasarana, dan/ Fasilitas, Ganti Rugi, Informasi Layanan).

Secara umum indeks kepatuhan penyelenggara pos menunjukkan nilai cukup memenuhi kepatuhan dengan nilai 0,78. Berdasarkan dimensi kepatuhan yang membangunnya. Dimensi asas penyelenggaraan pos merupakan dimensi yang mendapat predikat telah memenuhi kepatuhan (zona hijau). Sementara itu dua dimensi lainnya yakni regulasi& kebijakan, dan Standar Layanan Pos Komersial mendapatkan predikat cukup memenuhi kepatuhan (zona kuning)

REKOMENDASI

Sebagai upaya untuk merealisasikan penilaian kepatuhan terhadap penyelenggara pos maka terdapat beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat menjadi pertimbangan, sebagai berikut :

1. Melakukan percepatan pengesahan Rancangan Peraturan Menteri kominfo tentang Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial sehingga dapat menjadi dasar dalam pengukuran penilaian kepatuhan penyelenggara pos.
2. Melakukan pemantauan kepatuhan terhadap penyelenggara pos secara berkala. Pemantauan ini dilakukan terhadap semua penyelenggara pos dengan cara melakukan *self assessment* tiap tahunnya. Pelaksanaan kegiatan ini melekat pada suatu system tertentu sehingga memiliki daya tekan terhadap penyelenggara pos (menjadi syarat perpanjangan ijin atau syarat mengikuti tender pemerintah dsb)

3. Memberikan apresiasi (*award*) kepada penyelenggara pos yang mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi misalnya dengan
 - a. Melakukan publikasi daftar penyelenggara pos terbaik
 - b. Memberikan sertifikat penghargaan yang dapat menambah nilai mutu penyelenggara
 - c. Mendapatkan kemudahan dalam keikutsertaan tender, atau program pemerintah yang melibatkan penyelenggara pos
4. Memberikan teguran dan mendorong pemenuhan komitmen/ kewajiban kepada para penyelenggara pos yang mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.
5. Melakukan pembatasan terhadap program program pemerintah yang melibatkan penyelenggara pos.
6. Tidak semua penyelenggara pos mempunyai kemampuan seperti perusahaan besar, sehingga seharusnya ada pemisahan kewajiban terhadap penyelenggara pos.
7. Berdasarkan hasil survey terkait kepemilikan sarana, prasarana, dan/ fasilitas bahwa tidak semua penyelenggara memiliki sendiri sarana, prasarana dan/fasilitas, melainkan sewa bahkan tidak memiliki. Oleh karena itu perlu dipertimbangkan diksi “harus memiliki” dalam RPM Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial pasal 11 :
 “Penyelenggara Layanan Pos Komersial **harus memiliki** sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagai penunjang utama untuk dapat

menyelenggarakan Layanan Pos Komersial agar tercapai layanan prima. “

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada puslitbang sumber daya, perangkat dan penyelenggaraan pos dan informatika yang telah membantu menyelenggarakan penelitian ini. Selain itu kami juga mengucapkan terima kasih kepada stakeholder yang telah berpartisipasi dalam membantu terselenggaranya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bovsh, L., & Larysa, H. (2019). COMPLAINEE CONTROL IN THE HOTEL BUSINESS. *Herald of Kyiv National University of Trade and Economics*, 128, 65–75. [https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2019\(128\)06](https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2019(128)06)
- Bulgurcu, Cavusoglu, & Benbasat. (2010). Information Security Policy Compliance: An Empirical Study of Rationality-Based Beliefs and Information Security Awareness. *MIS Quarterly*, 34(3), 523. <https://doi.org/10.2307/25750690>
- Chayes, A., & Chayes, A. H. (1993). On compliance. *International Organization*, 47(2), 175–205. <https://doi.org/10.1017/S0020818300027910>
- Foorthuis, R., & Bos, R. (2011). A Framework for Organizational Compliance Management Tactics. In *Lecture Notes in Business Information Processing* (Vol. 83, pp. 259–268). https://doi.org/10.1007/978-3-642-22056-2_28
- Foorthuis, R., Steenbergen, M., Mushkudiani, N., Bruls, W., Brinkkemper, S., & Bos, R. (2010). On Course, but not There Yet: Enterprise Architecture Conformance and Benefits in Systems Development. In *ICIS 2010 Proceedings - Thirty First International Conference on Information Systems*.
- Gunningham, N. (2017). Compliance, Enforcement, and Regulatory Excellence. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2929568>
- Hofer, A. (2019). The Efficacy of Targeted Sanctions in Enforcing Compliance with

- International Law. *AJIL Unbound*, 113, 163–168. <https://doi.org/10.1017/aju.2019.23>
- Levine, J. M., Resnick, L. B., & Higgins, E. T. (1993). Social Foundations of Cognition. *Annual Review of Psychology*, 44(1), 585–612. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.44.020193.003101>
- Malloy, T. F. (2003). Regulation, Compliance and The Firm. *Temple Raw Review*, 76(3), 451.
- Matvieiev, P., Murzanovska, A., & Ivanchenko, O. (2021). The legal phenomenon of “compliance-service” in commercial activities: international experience and development prospects. *Revista Amazonia Investiga*, 10, 198–207. <https://doi.org/10.34069/AI/2021.45.09.20>
- Nosova, S., & Norkina, A. (2021). Digital technologies as a new component of the business process. *Procedia Computer Science*, 190, 651–656. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.06.076>
- Stajkovic, A. (1997). A meta-analysis of the effects of organizational behavior modification on task performance, 1975-95. *The Academy of Management Journal*, 40, 1122–1149. <https://doi.org/10.2307/256929>
- Werksman, J., Cameron, J., & Roderick, P. (2014). *Improving Compliance with International Environmental Law*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=VCWZAgAAQBAJ>
- Zaelke, D. (2005). *Making Law Work: Environmental Compliance & Sustainable Development* (Issue v. 1). Cameron May. <https://books.google.co.id/books?id=a0sKSgAACAAJ>